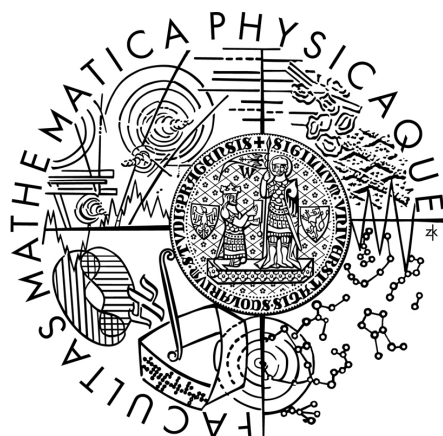


Univerzita Karlova v Praze
Matematicko-fyzikální fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE



Dominika Mařašová

Elektronické bankovníctví ve světě a v ČR

Katedra pravděpodobnosti a matematické statistiky

Vedoucí bakalářské práce: Doc. RNDr. Jan Hurt, CSc.

Studijní program: Matematika

Studijní obor: Finanční matematika

2007

Rada by som poďakovala vedúcemu mojej bakalárskej práce, pánovi docentovi RNDr. Janu Hurtovi, CSc. za poskytnutie tejto témy bakalárskej práce, za rady a vedenie správnym smerom. Ďalej by som rada poďakovala pracovníkom bánk v oddelení Electronic Banking, ktorí mi svojimi konzultáciami pomohli zdokonaľiť technické detaily tejto práce.

V neposlednom rade by som chcela poďakovať mojim rodičom, bez ktorých podpory by som sa až k tejto práci nebola dostala.

Prehlasujem, že som svoju bakalársku prácu napísala samostatne a výhradne s použitím citovaných prameňov. Súhlasím so zapožičiavaním práce a jej zverejňovaním.

V Prahe dňa 1.8.2007

Dominika Maťašová

Obsah

1	Úvod	5
2	Elektronické bankovníctvo	6
2.1	Home banking.....	7
2.2	Internet banking.....	7
2.3	Phone banking.....	8
2.4	Samoooblužné zóny.....	9
2.5	GSM banking.....	9
2.6	Výhody a nevýhody elektronického bankovníctva.....	10
3	Elektronické bankovníctvo v bankách, poplatky pre občanov a študentov	11
3.1	Banky v ČR.....	11
3.1.1	eBanka + Raiffeisenbank.....	12
3.1.2	Komerční banka.....	12
3.1.3	ČSOB.....	12
3.1.4	Česká spořitelna.....	13
3.1.5	HVB.....	13
3.1.6	GE Money Bank.....	13
3.1.7	Bawag Bank.....	14
3.1.8	Poštovní spořitelna.....	14
3.1.9	Prehľad spoplatnenia vedenia jednotlivých foriem el. bankovníctva.....	14
3.2	Banky vo svete.....	15
3.2.1	HSBC (Veľká Británia).....	15
3.2.2	UBS (Švajčiarsko).....	16
3.2.3	Bank of America (USA).....	16
3.2.4	Slovenská Sporiteľňa (Slovensko).....	17
4	Porovnanie poplatkov pre platobný styk	17
4.1	Poplatky za platobný styk pre klasické bankovníctvo.....	18
4.2	Poplatky za platobný styk pro elektronické bankovníctvo.....	19
4.3	Porovnanie poplatkov so svetom.....	21
4.4	Namodelovanie poplatkov pri používaní rôznych druhov platovného styku.....	21
5	Prehľad o využívaní služieb medzi študentami MFF UK	25
	Záver	30
	Literatúra	31
	Prílohy	32

Názov práce: **Elektronické bankovníctví v ČR a ve světě**

Autor: **Dominika Matášová**

Katedra: **Katedra pravděpodobnosti a matematické statistiky**

Vedúci bakalárskej práce: **Doc. RNDr. Jan Hurt, CSc.**

E-mail vedúceho: hurt@karlin.mff.cuni.cz

Abstrakt: Táto práca má za cieľ priblížiť metódy priameho bankovníctva u nás a vo svete v súčasnej dobe, poplatky bánk spojené s týmito službami pre občanov a študentov. Ďalej si kladie za cieľ zistiť preferované služby medzi študentami MFF UK a namodelovaním situácie používania priameho bankovníctva versus klasického dokázať, ktorá s metód je pre občana výhodnejšia.

Kľúčové slová: elektronické bankovníctvo, home-; internet-; phone-; GSM-banking, poplatky

Title: **Electronic banking in Czech Republic and in the world**

Author: **Dominika Matášová**

Department: **Department of probability and mathematical statistics**

Supervisor: . **RNDr. Jan Hurt, CSc.**

Supervisor`s email: hurt@karlin.mff.cuni.cz

Abstract: This thesis deals with selected methods of direct banking here in Czech Republic and the offered services. Furthermore this thesis proposes to find out preferred services between students MFF UK and to simulate situation of using direct versus classical banking and to show which of these methods is preferable for clients.

Keywords: electronic banking, home-; internet-; phone-; GSM-banking, fees

Kapitola 1

Úvod

Svet sa za posledných niekoľko desaťročí mení tak, že človek niekedy nestíhá rýchlosť zmien ani vnímať. Áno, ide hlavne o rýchlosť – všetky technológie a nové vynálezy sú vždy o tom, že chcú zrýchliť nejaký proces, spríjemniť spôsob, akým sa robí. Ľudia si na konci minulého storočia (tisícročia) začali vcelku dobre zvykať na pohodlie, ktoré im poskytujú banky, začali bankám viac dôverovať a svoje úspory im začali zverovať. Tieto roky ale boli aj rokmi veľkých zmien – zmien vo využití služieb bánk a pohodlia ovládania peňazí. Banky investovali veľké sumy peňazí, aby našli spôsob, ako zrýchliť a spríjemniť ľuďom ich prístup k peniazom.

Cieľom tejto práce je podať kompletný prehľad o súčasných metódach priameho bankovníctva v bankách, stručne priblížiť, ako fungujú či aké nástroje k ovládaniu danej formy elektronického bankovníctva užívateľ potrebuje.

V druhej časti sa zaoberám elektronickým bankovníctvom u nás a vo svete, druhmi zabezpečenia a poplatkami spojenými s týmito službami a to ako v ČR, tak v najväčších krajinách Európy a USA.

Ďalšia časť má za cieľ priblížiť poplatky, aké klient banky zaplatí pri využívaní rôznych operácií a to ako pomocou priameho bankovníctva tak pomocou klasického. Na konci kapitoly namodelujeme situáciu, keď klient používa pri bežnej práci s účtom priame bankovníctvo a klasické – táto situácia nám priblíži, ktorý typ bankovníctva je pre občanov pri bežnom používaní účtu výhodnejší. Pri tomto modelovaní budeme vychádzať z výsledkov prieskumu, ktorého sa zúčastnili študenti MFF UK.

V poslednej kapitole sa zoznámime s dotazníkom, ktorý bol vyplnený študentami MFF UK a budeme prezentovať výsledky spojené s týmto prieskumom.

Kapitola 2

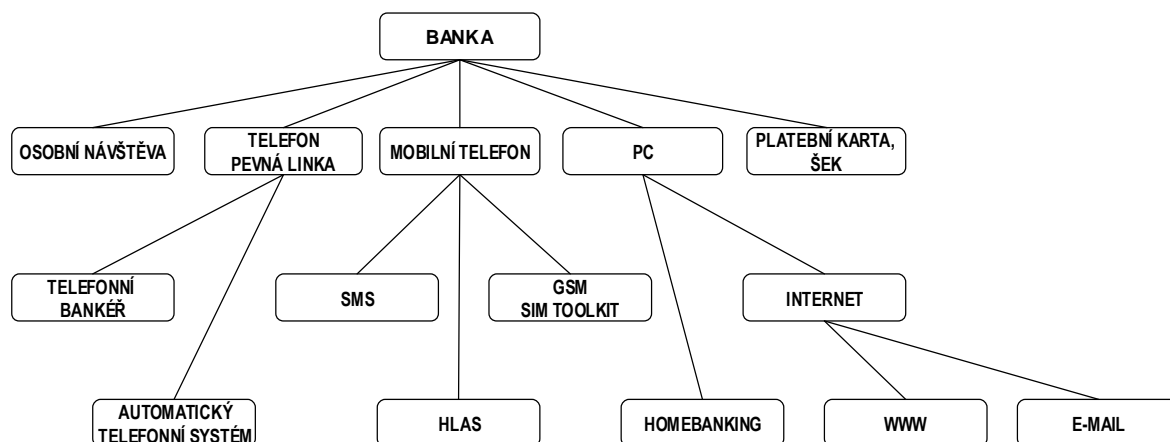
Elektronické bankovníctvo

Po krátkom prieskume medzi študentami som zistila, že väčšina z nich nevie presne, čo všetko si pod slovným spojením „elektronické bankovníctvo“ má predstaviť – samozrejme väčšina z nich si vybavila pojmy, ktoré si s niečím elektronickým spájajú – internet banking, prípadne phone banking. Ale čo vlastne to „elektronické bankovníctvo“ znamená?

Toto slovné spojenie sa dá tiež nahradiť iným – „priame bankovníctvo“ a to už možno vysvetľuje viac. Je možné ho definovať ako spôsob komunikácie s bankou, kedy klient nemusí banku osobne navštíviť. Pestrá škála distribučných kanálov ponúka klientovi dostatočný priestor pre priame riešenie väčšiny jeho požiadaviek. Pretože väčšina týchto kanálov má elektronickú podobu, používa sa miesto priameho bankovníctva spojenie „elektronické bankovníctvo“.

A čo všetko pod toto označenie patrí? Podľa informácií bánk sa do tejto skupiny poskytovaných služieb zahrňujú nasledujúce – internet banking, home banking, phone banking vrátane mobilných telefónov, faxy, platobné karty, klientské centrá a samoobslužné zóny. Pre podrobný popis jednotlivých foriem boli použité informácie z [1] a informácie poskytnuté pracovníkmi bánk (nakoľko publikácia [1] je staršieho data a nebolo možné v nej nájsť novšie formy priameho bankovníctva).

Následujúci náčrt približuje možnosť komunikácie s bankou a aké vybavenie je k tomu potrebné:



Obr. 1: Možnosť komunikácie klienta s bankou

2.1 Home banking

Pomocou Home bankingu komunikuje klient s bankou prostredníctvom siete Internet alebo telefónu. Bankové operácie je možné prevádzať 24 hodín denne, 365 dní v roku. Ku komunikácii je potrebný vhodný počítač pripojený na internet a špeciálny program banky (tým sa vlastne Home banking odlišuje od internetového bankovníctva, kde stačí mať len prístup k počítaču s internetom). Na druhú stranu táto služba je ideálna pre klientov, ktorí musia spracovávať väčší objem platieb a potrebujú mať neustály prehľad o stave svojho účtu. Ďalej je vhodná pre tých, ktorí nemajú v dosahu pobočku svojej banky. Home banking umožňuje takmer všetky bezhotovostné operácie s bežným účtom a to všetko online. Zisťovanie zostatku účtu, podávanie príkazov k úhrade, sledovanie toku platieb, zakladanie termínovaných účtov a pod. bývajú samozrejmosťou. Okrem toho ponúka prístup do databáze banky pre vyhľadávanie kurzových lístkov úrokových sadzieb, ponuky služieb, číselníkov bánk atd. Navyše je možné program banky pripojiť na vlastný ekonomický (účtovný) systém, čím sa umožní automatické predávanie platobných príkazov a výpisov z účtu. Podnikateľské objekty sú zo zákona povinné viesť dokonalú účtovnú evidenciu a ak už raz majú data v elektronickej podobe, je možné ich jednoducho importovať do účtovníctva, čo prináša časovú úsporu. Nevýhoda služby Home banking spočíva v tom, že je viazaná na určitý počítač daných parametrov. Home banking je tiež pomerne nákladná záležitosť. Výhodou home bankingu je jeho zabezpečenie – home banking ponúka vôbec najlepší systém zabezpečenia zo všetkých foriem elektronického bankovníctva. Prihlásenie do siete banky prebieha pomocou hesla užívateľa a autorizačného certifikátu. Vzájomná komunikácia medzi bankou a klientom je navyše obvykle kódovaná.

2.2 Internet banking

Alternatívou home bankingu je internetové bankovníctvo. Pri používaní internetového bankovníctva komunikuje klient s bankou prostredníctvom celosvetovej siete Internet. V Českej republike začala ako prvá ponúkať internetové bankovníctvo Expandia banka (dnes eBanka), ktorá sa dodnes špecializuje na systémy elektronického bankovníctva. V súčasnosti už internetové bankovníctvo ponúka väčšina renomovaných bankovních domov a ich počet stále rastie.

Ku komunikácii je potrebné mať len počítač pripojený na Internet a internetový prehliadač. Žiadne ďalšie programy nie sú potrebné (tým sa to líši od home bankingu, kde je

potrebné mať nainštalovaný špeciálny program). Spojenie s bankou sa tak môže uskutočniť odkiaľkoľvek a z akéhokoľvek počítača pripojeného na Internet.

Pomocou internetového bankovníctva je možné prevádzať väčšinu bezhotovostných operácií – zadávať príkaz k úhrade alebo zakladať termínované vklady. Ďalej je možné získať informácie o stave účtu, posledných platbách (história), kurzoch mien či úrokových sadzbách. Ale ponuky jednotlivých bánk sa môžu líšiť.

Čo sa týka bezpečnosti, tak táto oblasť sa zlepšuje doslova deň za dňom. Banky vymýšľajú každý deň nové a nové spôsoby, ako lepšie zabezpečiť peniaze svojich klientov. Niektoré banky ponúkajú autorizáciu pri platobnom príkaze pomocou sms kľúča (napr. ČSOB), či klávesnicu priamo v prehliadači na myš, aby nebolo možné odpozorovať heslo pri zadávaní (Česká Spořitelna). V dnešnej dobe je už zabezpečenie internetového bankovníctva na veľmi vysokej úrovni a klient (ak je ochotný si aj niečo priplatiť) si môže sám vybrať druhy zabezpečenia.

2.3 Phone banking

Tento spôsob priamej komunikácie klienta s bankou umožňuje kontrolu účtu 24 hodín denne, 7 dní v týždni a to z celého sveta – a je možné ho využívať nielen z mobilného telefónu, ale aj pomocou telefónneho prístroja s tónovou voľbou. Ovládanie služby je veľmi jednoduché. Klient vytočí telefónne číslo banky, zadá číslo PIN (ktoré dostane od banky) a svoje číselné heslo (ktoré si zvolí) a už môže pracovať so svojim bežným účtom. U niektorých bánk vyžaduje operátor aj prístupové číslo, určité číslo z PIN-u a určitý znak z hesla, ktoré si klient predtým zvolil.

V zásade sú možné dva režimy phone bankingu – automat a operátorka. Pri používaní automatu (hlasového počítača) komunikujete výhradne so strojom pomocou navigácie (systém pracuje obdobne ako hlasová schránka mobilného telefónu). Pri kontakte s operátorom (telefónny bankér) diktujete svoje odkazy priamo operátorovi banky. Výhody automatu spočívajú v jeho anonymite a bezpečí, výhody operátora zase vo väčšom rozsahu ponúkaných služieb. Operátor je však obvykle k dispozícii len v pracovnej dobe banky.

Prístup do systému je viazaný na zadanie čísla PIN, prípadne hesla. Ak dôjde k vyzradeniu týchto čísiel, je celý systém pomerne ľahko zneužitelný. Nebezpečie ale nie je zas tak veľké, pretože systém pracuje len s bezhotovostným platobným stykom a väčšinou je možné operovať len s obmedzenou čiastkou (denný, týždenný limit). Všetka komunikácia je

naviac bankou zaznamenávaná a archivovaná, preto je ľahké dohľadať podozrivé operácie. Banky navyiac majú telefónne čísla, na ktoré klient musí zavolať, aby sa s bankou spojil, bezplatné, takže k pripojeniu potrebujete len telefón či mobil (prípadne telefónnu búdku).

Operácie, ktoré klient robí prostredníctvom telefónu, môžeme členiť na pasívne a aktívne. U pasívnych operácií sa jedná o informácie, ktoré sú verejne dostupné – úrokové sadzby, kurzovný lístok, informácie o produktoch a službách banky, ale tiež informácie o pohyboch na účte či zistenie zostatku na účte. Pri aktívnych operáciách je možné zadať napríklad príkaz k úhrade, príkaz k inkasu, založiť, zmeniť či zrušiť účet alebo zadať zahraničnú platbu.

2.4 Samoobslužné zóny

Asi najznámejšou formou samoobslužných zón predstavujú klasické bankomaty. V dnešnej dobe ale už bankomat neslúži len k výberu hotovosti, je pripojený on-line k terminálu banky a preto je možné zistiť si priamo zostatok na účte, rôzne informácie o banke, jej službách a úrokoch. Taktiež sa dá zaplatiť priamo v bankomate za služby mobilných operátorov, či dobiť si predplatenú kartu.

Ďalšou formou sú tiež transakčné terminály, ktoré umožňujú klientovi zadať platobný príkaz či trvalý príkaz. Tieto terminály majú dve výhody – sú otvorené 24 hodín denne a je to zlepšenie prístupu k službám pre občanov, ktorí nemajú prístup k internetu a nemôžu tak pohodlne využiť napr. internet banking. Druhým dychom je ale nutné dodať, že tieto terminály sa paradoxne nachádzajú v pobočkách bánk, takže klient si aj tak musí dôjsť na určité miesto. Ďalšou veľkou nevýhodou (zo strany banky) sú veľké náklady na vybudovanie samoobslužnej zóny.

2.5 GSM banking

Tento spôsob kontroly peňazí je najmladší zo všetkých uvedených. To, čo je k nemu potreba predpovedá už názov – jediná pomôcka je mobil. Ale aj tu platí, že len samotný nástroj nestačí – tak, ako v prípade internet bankingu nestačí len počítač, ale potrebujete byť pripojený aj k internetu, tak aj mobil pri tomto spôsobe komunikácie s bankou musí byť pripojený k internetu (samozrejme mobil musí túto technológiu podporovať – tú ale podporujú už všetky telefóny vyrobené aj pred niekoľkými rokmi a ponúkajú ich všetci

poskytovatelia telefónnych služieb v ČR). Tento spôsob takisto umožňuje získavať aktuálne informácie o kurzoch mien, úrokových sadzbách, zostatkoch a pohyboch na účtoch, zadať platobný príkaz. Samozrejme najväčšou výhodou tohoto spôsobu komunikácie s bankou je dostupnosť skutočne kdekoľvek a kedykoľvek – mobil máte stále so sebou, nemusíte nikam chodiť. Mobilný telefón je takisto ďaleko lacnejšia záležitosť ako počítač. Nevýhodou však je, takisto ako u internet či home bankingu, že musíte platiť za pripojenie na internet (ktorý je ale niekoľkonásobne pomalší, ako na klasickom počítači). Takisto musíte mať na mobile stiahnutý špeciálny software, cez ktorý svoj účet v banke ovládate.

2.6 Výhody a nevýhody elektronického bankovníctva

Z hľadiska banky je snáď najväčšou výhodou samozrejme tá stránka finančná – prevádzkové náklady priamych metód bankovníctva sú o viac ako 40% nižšie ako u klasických. Banky sa preto snažia tieto metódy zvýhodňovať, ponúkajú napr. vyššie úrokové sadzby, poplatky sú často niekoľkokrát nižšie a to aj napriek počiatočným vysokým nákladom. Postupne sa v ČR zaviedla metóda zvyšovať poplatky za služby vedené v banke – napr. výber v hotovosti na prepážke zaplatíte od 50 do 100 Kč, kdežto výber pomocou platebnej karty máte buď v priemere ze 6 korún, prípadne v niektorých bankách úplne zadarmo. Ďalším takýmto príkladom môže byť platobný príkaz, zriadenie inkasa (ktoré je v takmer všetkých bankách úplne zadarmo), atď. Všetky tieto služby sú v banke niekoľkonásobne drahšie. Nie je to tým, že by tieto služby boli tak nákladné. Nie, banky sa len snažia naučiť ľudí ovládať svoje peniaze „diaľkovo“ – aby prestali zaplňať prepážky. Tým sa bankám podstatne znižujú náklady.

Na druhú stranu z toho samozrejme plynú výhody aj pre zákazníkov bánk. Výhodou prostriedkov priameho bankovníctva je ich rýchlosť, úspora času, prístup k peniazom 24 hodín denne, pohodlnosť a relatívna bezpečnosť. Navyše pre priame bankovníctvo hraje aj fakt, že z prieskumu verejného mienenia vyplýva, že klienti majú o tieto služby záujem v čase od 17. do 20. hodiny v pracovných dňoch a dopoludnia cez víkendy. To sú presne časy, kedy sú všetky banky zatvorené.

Pre prehľad uvedme tabuľku konkrétnych výhod a nevýhod, ktoré sú spojené s využívaním služieb priameho bankovníctva klientami (data z [2]):

	Phone banking		GSM banking	Home banking	Internet banking
	Operátor	Automat			
Výhody	Komunikácia s živým človekom, v prípade problémov môže operátor poradiť, v prípade, že klient nemá istotu, ako ktorú položku zadať, operátor poradí	Nonstop dostupnosť	Nonstop dostupnosť	pohodlie ovládania účtu z domova, prehľadnosť, možnosť prepojenia účtovníctva, hromadné platobné príkazy a najlepšie zabezpečenie	Nonstop prístupnosť, žiadne špeciálne programy, dostupné odkiaľkoľvek, hromadné príkazy
Nevýhody	Linka s operátorom je väčšinou dostupná len v pracovných dňoch a aj to len v určitom časovom intervale	Ak si klient nevie rady, nemá mu kto pomôcť, či poradiť, len vybrané druhy operácií	Nutnosť mobilu podporujúceho pripojenie k internetu, oproti ostatným formám pomalý	prístupné len z konkrétneho počítača, na ktorom je nainštalovaný software banky, nutný internet (aspoň na posielanie požiadaviek)	nie je možné prepojiť s účtovníctvom, nutný počítač a prístup na internet

Tab. 1: Výhody a nevýhody elektronického bankovníctva

Kapitola 3

Elektronické bankovníctvo v bankách, poplatky pre občanov a študentov

Ako sa hovorí – iný kraj, iný mrav. Každá banka preto poskytuje svoje vlastné služby, každá má niečo lacnejšie, niečo drahšie. Obecne však platí, že ak banka stratí krok, ľudia prestanú mať záujem a preto sa všetky banky snažia poskytovať všetky produkty elektronického bankovníctva a hlavne inovovať tieto služby – pretože technológie starnú každou minútou, je potrebné investovať do stále lepšieho zabezpečenia, aby mal klient pocit bezpečia svojich peňazí. Aké produkty teda ponúkajú domáce banky, aké sú poplatky s tým spojené? Je drahšia pohodlnosť elektronického bankovníctva u nás, či vo svete? Pozrieme sa na výber bánk v ČR a najväčších lídrov v EU a USA.

3.1 Banky v ČR

Obecne sa dá povedať, že elektronické bankovníctvo je v Českej republike na veľmi vysokej úrovni – čo sa týka bezpečnosti i čo sa týka rozsahu poskytovaných služieb. V bankách, ktoré majú špecializované ponuky pre študentov, ponúkajú väčšinu služieb

elektronického bankovníctva zdarma, pre občanov je to vždy spoplatnené. Pozrime sa teda, aké služby ponúkajú a akú odmenu si za to banky berú.

3.1.1 eBanka + Raiffeisenbank

V ponuke tejto banky sú najrozsiahlejšie služby priameho bankovníctva – internetové, telefónne a GSM. Zabezpečenie Internet-bankingu je možné si zvoliť – prihlásenie pomocou klientského čísla a hesla a následná verifikácia platieb pomocou SMS hesla, alebo prihlásenie metódou podpisového certifikátu (ktorý je ale nutné nosiť so sebou na prenosnom médiu). Prihlásenie do Phone-bankingu prebieha pomocou troch identifikačných faktorov – klientského čísla, PIN a hesla. Pre GSM-banking je potrebné mať na mobile stiahnutý software, následne sa prihlasuje len pomocou hesla PIN.

3.1.2 Komerční banka

Komerční banka ponúka väčšinu zo služieb elektronického bankovníctva. U prihlásenia do služby Internet-banking je nutné mať pri sebe neustále prenosné médium s bezpečnostným certifikátom. Táto možnosť prihlásenia je síce bezpečná, odpadá ale základná vlastnosť Internet-bankingu – nutnosť len počítača a internetu. Mala som možnosť vyskúšať si túto službu a prihlasovanie prebieha veľmi zdĺhavým spôsobom, ktorý mne osobne vôbec nevyhovoval. Prihlasovanie do GSM-bankingu prebieha pomocou stiahnutej aplikácie a hesla PIN. Zabezpečenie u Phone-bankingu si môžete zvoliť sami – prihlásenie pomocou PIN a hesla, alebo, pre vyššie čiastky, prihlásenie pomocou karty optického kľúča.

3.1.3 ČSOB

U tejto banky si môžete sami zvoliť zabezpečenie služby Internet-banking – pomocou čítačky a čipovej karty (je ale nutné mať taktiež bezpečnostný certifikát na prenosnom médiu), ktoré sú samozrejme spoplatnené (ako vyšší standard zabezpečenia), alebo prihlásenie pomocou klientského čísla a hesla PIN, kde následné žiadosti o platbu a iné prevádzate prostredníctvom zaslania hesla na mobil pomocou SMS správy. Druhý typ práce s Internet-bankingom som si mala možnosť vyskúšať – je to rýchle, pohodlné a dosť zabezpečené proti zneužitiu (aj keby sa stalo, že sa vyzradia prihlasovacie údaje, bez mobilného telefónu klienta nie je možné previesť žiadnu platbu). Do Phone-bankingu sa

klient prihlasuje pomocou identifikačného čísla, PIN hesla a hesla, ktoré si sám zvolí. Do GSM bankingu sa klient prihlasuje pomocou čísla PIN.

3.1.4 Česká spořitelna

Táto banka poskytuje všetky služby elektronického bankovníctva vrátane Home-bankingu (ktorý je ale primerane drahý). Prihlasovanie do Internet-bankingu prebieha pomocou klientského čísla a zvoleného hesla, navyše má klient možnosť zadávať tieto informácie pomocou virtuálnej klávesnice (kliká myškou na požadované znaky), takže odpadá riziko odpozorovania hesla klienta z klávesnice. Klient má možnosť vybrať si (za poplatok) aj prihlasovanie pomocou čipovej karty a čítačky, kde je ale nurné nosiť tieto veci so sebou. Prihlasovanie do služby GSM Banking prebieha pomocou zadania PIN. Služba Phone-banking je dostupná po zadaní 3 identifikačných faktorov – klientského čísla, PIN a zvoleného hesla.

3.1.5 HVB

Táto banka ponúka zabezpečenie Internet-bankingu asi na nejmenšej úrovni – prihlasovanie do aplikácie síce prebieha pomocou klientského čísla a PIN, ale následné prevody a operácie nie je nutné už nijako potvrdzovať (napríklad SMS kľúčom, alebo certifikátom). Do Phone-bankingu sa naopak prihlasuje cez tri faktory, GSM banking je chránený heslom PIN.

3.1.6 GE Money Bank

GE Money ponúka všetky služby elektronického bankovníctva okrem Home-bankingu. Zabezpečenie u internetové bankovníctva si môžete sami zvoliť (buď prihlasovanie pomocou klientského čísla a PIN a následné potvrdenie každej platby pomocou SMS kľúča, alebo prenosný certifikát, ktorý je ale nutné nosiť so sebou na prenosnom médiu). U GSM bankingu funguje služba dokonca aj v zahraničí (pri aktivácii služba Roaming u mobilného operátora). Službu Phone-banking poskytuje GE ako jedna z mála bánk v ČR 24 hodín denne, 7 dní v týždni.

3.1.7 Bawag Bank

Služby Bawag Bank sú asi nejchudobnejšie zo všetkých menovaných bánk. Svojim klientom ponúka len Internet-Banking a platobné karty, navyše neposkytuje žiadne špeciálne služby pre študentov. Prihlasovanie prebieha pomocou klientskeho čísla a hesla. Ako nevýhodu môžu klienti považovať nutnosť prenášať bezpečnostný certifikát na prenosnom médiu, bez ktorého nie je možné sa do Internet-bankingu prihlásiť. Samozrejme to ale prináša lepšie zabezpečenie.

3.1.8 Poštovní spořitelna

Táto banka je snáď najliberálnejšia k svojim klientom. Všetky svoje služby (okrem platobnej karty) ponúka zadarmo, poskytuje všetky druhy priameho bankovníctva okrem Home-bankingu. Prihlásenie do Internet-bankingu prebieha pomocou identifikačného čísla a hesla PIN. Zriadenie GSM-bankingu je veľmi jednoduché (stačí podpísať dodatok k zmluve a služba je automaticky vygenerovaná príslušnou SMS správou) a klient sa prihlasuje len zadávaním hesla PIN. Najviac komplikované je prihlásenie do služby Phone-banking, kde sa klient prihlasuje pomocou identifikačného hesla, PIN hesla a hesla, ktoré si sám zvolí. Toto zadávanie hesiel je ale na druhej strane kompenzované vyššou bezpečnosťou.

3.1.9 Prehľad spoplatnenia vedenia jednotlivých foriem priameho bankovníctva

Pre tento prehľad boli použité pramene [3] až [10] a ich jednotlivé podstránky, ktoré obsahujú sadzobníky.

	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	HVB	GE Money	Bawag	Raiffeisen + Ebanka	Poštovní spořitelna
Home Banking	200 Kč	N/A	60 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Internet Banking	25 Kč	44 Kč	0 Kč	50 Kč	39 Kč	30 Kč	35 Kč	0 Kč
Phone Banking	25 Kč	55 Kč	40 Kč	50 Kč	39 Kč	N/A	35 Kč	0 Kč
Platobné karty *	25 Kč	29 Kč	42 Kč	50 Kč	57 Kč	50 Kč	35 Kč	42 Kč
GSM Banking	25 Kč	15 Kč	0 Kč	35 Kč	39 Kč	N/A	35 Kč	0 Kč

* - platí pre karty Visa Classic alebo Mastercard

Tab.2: Poplatky za vedenie jednotlivých druhov elektronického bankovníctva – občania

	Poštovní spořitelna	Raiffeisen + Ebanka	Bawag	GE Money	HVB	ČSOB	Komerční banka	Česká spořitelna
Home Banking	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0 Kč	N/A	N/A
Internet Banking	0 Kč	N/A	N/A	0 Kč	N/A	0 Kč	0 Kč **	0 Kč
Phone Banking	0 Kč	N/A	N/A	0 Kč	N/A	0 Kč	0 Kč	0 Kč
Platobné karty *	42 Kč	N/A	N/A	0 Kč	N/A	0 Kč	0 Kč	0 Kč
GSM Banking	0 Kč	N/A	N/A	0 Kč	N/A	0 Kč	0 Kč	0 Kč

* - platí pre karty Visa Classic alebo Mastercard

** - "slabšia" verzia Internet-bankingu, za poplatok 20 Kč klasická verzia

Tab. 3: Poplatky za vedenie jednotlivých druhov elektronického bankovníctva – študenti

3.2 Banky vo svete

V rámci porovnávania foriem elektronického bankovníctva s najväčšími bankami v Európe a USA sa dá povedať, že české banky ponúkajú častokrát viac foriem. Dá sa povedať, že je to spôsobené tým, že český klient si na elektronické bankovníctvo len zvyká a preto požaduje vyskúšať všetky jeho formy, kdežto v zemiach, kde priame bankovníctvo funguje omnoho dlhšie, si klienti zvykli využívať poväčšinou len Internet-banking, prípadne Phone-banking. Takisto porovnanie poplatkov je v tomto prípade takmer irelevantné, pretože banky vo svete (okrem Slovenska, ktoré je aj dĺžkou používania elektronického bankovníctva na podobnej úrovni ako ČR) ponúkajú len komplexné služby – t.z. že klient zaplatí mesačný paušál a má v ňom zahrnuté všetky služby – samozrejme táto forma spoplatňovania sa prejavuje už aj v Českej republike, ale tuzemský klient má stále prehľad o tom, čo koľko stojí, keby si to chcel zaplatiť samostatne. Na porovnanie poplatkov sa preto obmedzíme so Slovenskou republikou.

3.2.1 HSBC (Veľká Británia)

Banka HSBC, najväčšia banka Veľkej Británie, ponúka z elektronického bankovníctva Internet-banking a Phone-banking. Obe majú v rámci vedenia účtu zdarma (vedenie účtu je taktiež zdarma), čím sa to dosť odlišuje od českého systému elektronického bankovníctva. Na druhú stranu má HSBC iný systém poplatkov, kde sú niektoré platby až niekoľkonásobne drahšie ako v ČR. Príkaz k úhrade v rámci banky majú síce zdarma (platí pre elektronické bankovníctvo aj pobočku), ale len v prípade, že platba prevyšuje čiastku 10.00 libier. Platba

pod 10.000 libier vyjde na neuveriteľných 17.50 liber (cca 735 Kč). Platby do iných bánk prostredníctvom kanálov elektronického bankovníctva nie sú spoplatnené, platba prostredníctvom pobočky je spoplatnená čiastkou 10 libier. Expresné platby na iné účty nie je možné zadať pomocou Internet-bankingu, pomocou Phone-bankingu a pobočky sa poplatok vyšplhá na závratných 20 libier (cca 840 Kč). Obecne sa dá povedať, že služby HSBC sú pre obyvateľov ČR v závratných výškach a banka navyše neposkytuje toľko služieb elektronického bankovníctva, ako tuzemské banky. Zber informácií z [11].

3.2.2 UBS (Švajčiarsko)

Najväčšia banka Švajčiarska ponúka svojim klientom služby na vysokej úrovni – v rámci účtu, ktorého vedenie majú zdarma, majú zdarma taktiež všetky služby elektronického bankovníctva, ktoré poskytujú (vrátane vydania a vedenia karty). Všetky platby (vrátane zriadenia trvalého príkazu) majú klienti UBS zdarma a to nielen prostredníctvom priameho bankovníctva, ale aj na pobočkách. Týká sa to aj výberu z bankomatov. Celkovo sa dá povedať, že UBS poskytuje svojim klientom špičkový servis kompletne zadarmo. Na druhú stranu sa ponúka otázka, či tým banka nestráca, pretože týmto spôsobom nenúti svojich klientov plne využívať kanály elektronického bankovníctva. Zber informácií z [12].

3.2.3 Bank of America (USA)

Banky v USA majú celkovo odlišný systém spoplatňovania. Platí to aj pre Bank of America – klient si otvorí účet, za ktorý platí mesačne 5.95 dolárov (cca 122 Kč) a v rámci tohoto poplatku má všetky ostatné služby zadarmo – Internet-banking, prevody, výbery z bankomatov, vydanie a vedenie karty, výplaty šekov (pre obyvateľov USA veľmi dôležitý faktor, pretože platby šekom sú tam na dennom poriadku, na rozdiel od ČR). Dá sa povedať, že v USA platí zásada – čo najjednoduchšie. Klient zaplatí mesačný poplatok a už sa nemusí starať, čo koľko stojí. Malú nevýhodu to prináša pre banku – tak ako aj pri UBS – nenúti tak svojich klientov používať viac elektronické bankovníctvo. Otázkou zostáva, či pri vysokej počítačovej gramotnosti a vyspelosti v USA je potrebné „nútiť“ klientov používať elektronické bankovníctvo a či to nerobia automaticky. Zber informácií z [13].

3.2.4 Slovenská Sporiteľňa (Slovensko)

Najväčšia banka Slovenska poskytuje najširšiu možnú škálu služieb elektronického bankovníctva. Prihlásenie do Internet-bankingu ponúka pomocou prihlasovacieho mena a hesla, môžete si ale priplatiť a mať vyššie zabezpečenie pomocou osobného elektronického kľúča. Do Telephone-bankingu je možné sa prihlásiť pomocou tzv. Grid karty, ktorá funguje na princípe riadkov a stĺpcov (6x6), kde sa Vás operátor na linke v prípade napríklad zadávanie príkazu spýta na konkrétny riadok alebo stĺpec (napr. A 6) a je nutné nadiktovať číslo odpovedajúce umiestneniu. Samozrejme v prípade odcudzenia je toto ľahko zneužiteľné, ale vstup do Telephone-bankingu je ešte chránený prístupovým číslom a heslom PIN. Do GSM bankingu sa klient prihlasuje pomocou čísla a hesla BPIN (nezávislé na PIN mobilu) a takisto pre potvrdenie žiadaných služieb je toto nutné zadať. Zber informácií z [14].

Kapitola 4

Porovnanie poplatkov pre platobný styk

Poplatky spojené s prevodom peňazí v rámci klasického bankovníctva bývajú niekoľkonásobne drahšie ako poplatky za služby bez asistencie bankéra. Nie je to len tým, že banka ušetrí náklady (niekedy nastáva dokonca opačná situácia – počiatočné náklady sú tak vysoké, že návratnosť investície je až niekoľko rokov), ale aj tým, že elektronické ovládanie peňazí umožňuje banke vyprázdniť pobočky – ľudia už nepotrebujú chodiť do bánk, všetko si zariadia z pohodlia domova. A tým samozrejme banky znižujú náklady na pracovnú silu v podobe bankérov a pracovníkov za prepážkami.

4.1 Poplatky za platobný styk pre klasické bankovníctvo

Poplatky sú zhrnuté v nasledujúcej tabuľke Tab.4:

	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	HVB	GE Money	Bawag	Ratfiseisen + Ebanka	Poštovní spořitelna
příkaz k úhrade	8,0 Kč	20,0 Kč	30,0 Kč	20,0 Kč	39,0 Kč	20,0 Kč	35,0 Kč	10,0 Kč
příkaz k úhrade - fast	45,0 Kč	50,0 Kč	N/A	300,0 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A
příkaz k úhrade - expres	200,0 Kč	100/250 Kč *	200,0 Kč	300,0 Kč	N/A	300,0 Kč	45,0 Kč	N/A
trvalý příkaz - zřízení	0,0 Kč	45,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	20,0 Kč	0,0 Kč
povolení k inkasu – zřízení	0,0 Kč	45,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	20,0 Kč	0,0 Kč
SIPO - zřízení	0,0 Kč	45,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	20,0 Kč	0,0 Kč
trvalý příkaz - zrušení	30,0 Kč	0,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	30,0 Kč	30,0 Kč	50,0 Kč	20,0 Kč
povolení k inkasu - zrušení	30,0 Kč	0,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	30,0 Kč	30,0 Kč	50,0 Kč	20,0 Kč
SIPO - zrušení	30,0 Kč	0,0 Kč	40,0 Kč	50,0 Kč	30,0 Kč	30,0 Kč	50,0 Kč	20,0 Kč
vklad hotovosti na prepážke	8,0 Kč	0,0 Kč	6,0 Kč	10 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	10,0 Kč	9,0 Kč
výber hotovosti na prepážke	15/45 Kč **	60/45/110/2000 Kč ***	30,0 Kč	30 Kč	60,0 Kč	30,0 Kč	50,0 Kč	20,0 Kč

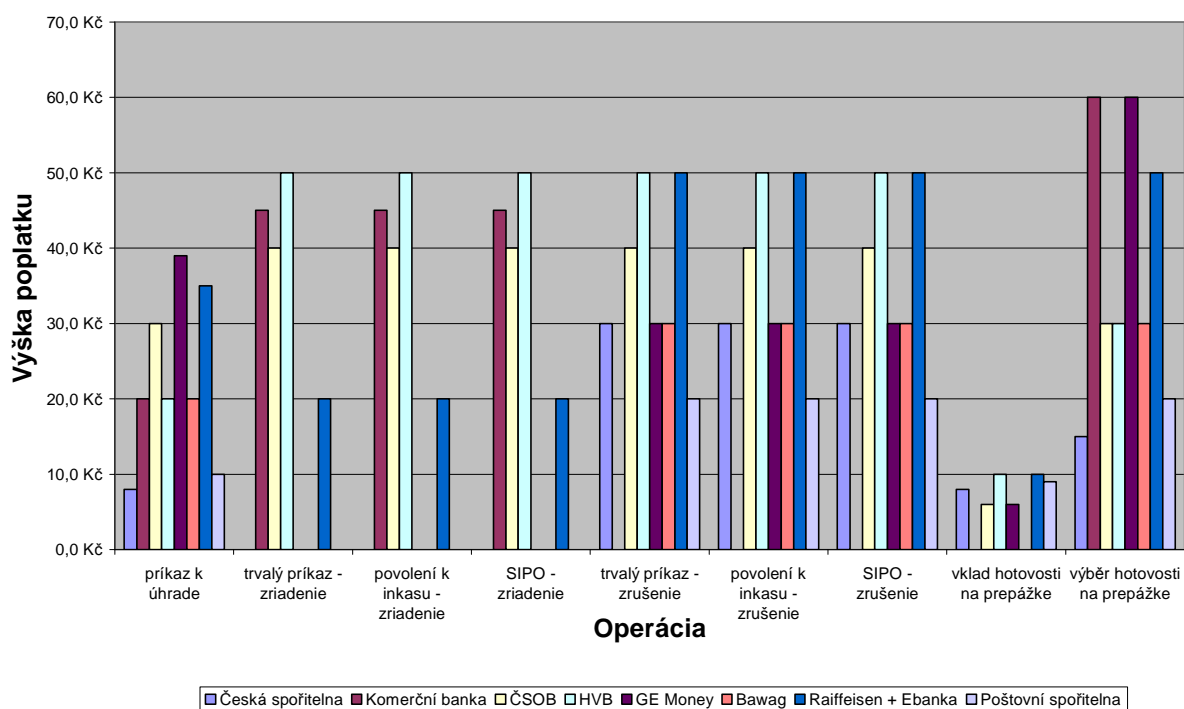
* - 100 Kč - expres (predávaný deň pred splatnosťou do 16.00), 250 Kč super expres (predávaný v deň splatnosti do 9.30)

** - 15 Kč pre pásmo 0-15.000 a 500.000 - xxx, 45 Kč pre pásmo 15.000-500.000

*** - 60 Kč pre výber do 10.000 Kč, 45 Kč pre pásmo 10.000-100.000, 110 Kč pre pásmo 100.000-2.000.000 a max. 2.000 Kč pre výbery vyššie než 2.000.000

Tab.4: Poplatky za platobný styk – klasické bankovníctvo

Uved'me pre lepšiu prehľad grafickú podobu poplatkov v Grafe 1 (poplatky za príkaz k úhrade „Fast“ a „Expres“ sú vynechané, pretože svojou výškou a tým, že ich poskytuje málo bánk príliš skresľujú podobu grafu):



Graf 1: Poplatky za platobný styk – klasické bankovníctvo

4.2 Poplatky za platobný styk pro elektronické bankovníctvo

Z následující tabulky Tab.5 (vzhľadom k tomu, že drvivá väčšina poplatkov súvisiacich s elektronickým bankovníctvom sa zhoduje, uvádzam len poplatky za Internet-banking a karty (samoobslužné zóny)) jasne plynie, že poplatky za služby sú nižšie aj niekoľkonásobne:

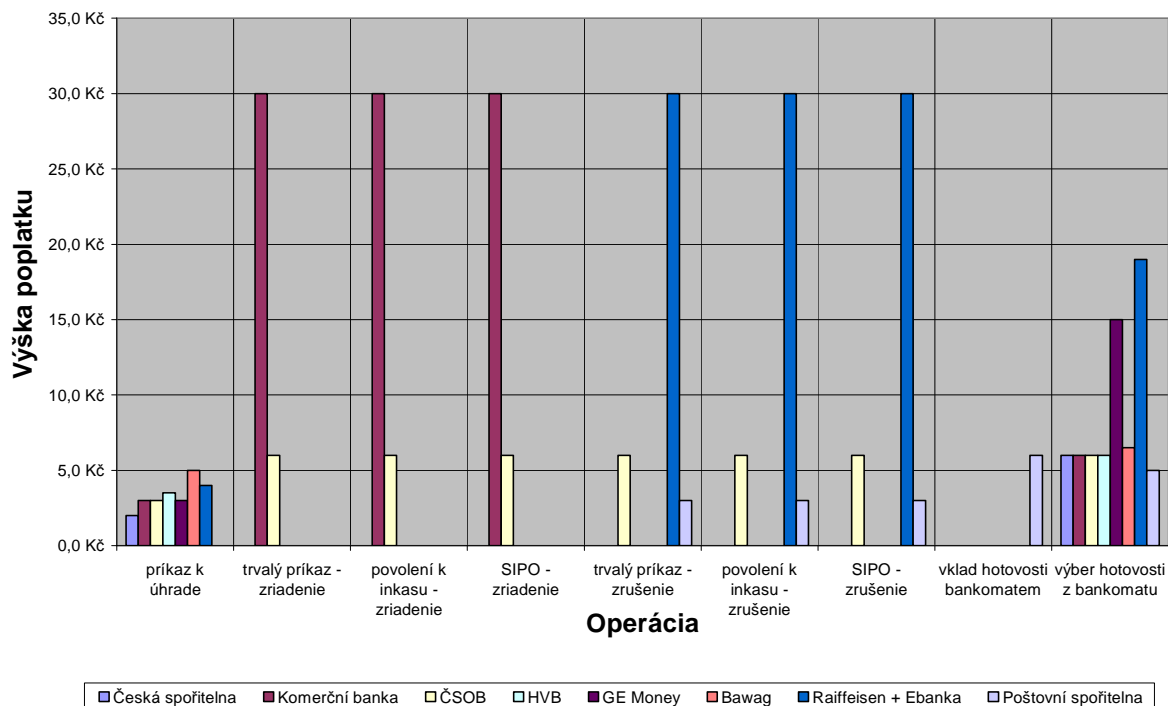
	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	HVB	GE Money	Bawag	Raiffeisen + Ebanka	Poštovní spořitelna
příkaz k úhrade	2,0 Kč	3,0 Kč	3,0 Kč	3,5 Kč	3,0 Kč	5,0 Kč	4,0 Kč	0,0 Kč
příkaz k úhrade - fast	N/A	50,0 Kč	N/A	50,0 Kč	N/A	N/A	N/A	N/A
příkaz k úhrade - expres	200,0 Kč	90/250 Kč *	N/A	85,0 Kč	N/A	300,0 Kč	40,0 Kč	15,0 Kč
trvalý příkaz - zřízení	0,0 Kč	30,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč
povolení k inkasu – zřízení	0,0 Kč	30,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč
SIPO - zřízení	0,0 Kč	30,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč
trvalý příkaz - zrušení	0,0 Kč	0,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	30,0 Kč	3,0 Kč
povolení k inkasu - zrušení	0,0 Kč	0,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	30,0 Kč	3,0 Kč
SIPO - zrušení	0,0 Kč	0,0 Kč	6,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	0,0 Kč	30,0 Kč	3,0 Kč
výber hotovosti z bankomatu **	6/25 Kč	6/39 Kč	6/30 Kč	9/30 Kč	15/35 Kč	6,5/6,5 Kč	19/19 Kč	5/25 Kč

* - 90 Kč pro expresní platbu 12:00, 250 Kč pro expresní platbu po 12:00

** - výber z vlastného bankomatu banky/výber z bankomatu cudzej banky, KB má prvý výber v mesiaci zdarma, GE a RB prvé dva výbery

Tab.5: Poplatky za platobný styk – elektronické bankovníctvo

Pre grafickú podobu poplatkov elektronického bankovníctva opäť neboli použité poplatky za príkaz k úhrade „Fast“ a „Expres“ a poplatok za výber z bankomatu bol použitý ako poplatok za výber z vlastnej siete bankomatov.



Graf 2: Poplatky za platobný styk – elektronické bankovníctvo

4.3 Porovnanie poplatkov so svetom

Porovnanie poplatkov prevedieme medzi poplatkami Slovenskej Sporiteľne a České spořitelny – nakoľko obe sú vo svojich zemiach najväčšie a takzief patria do jednej bankovnej skupiny (Erste). Tieto dáta nájdeme na [6] a [14].

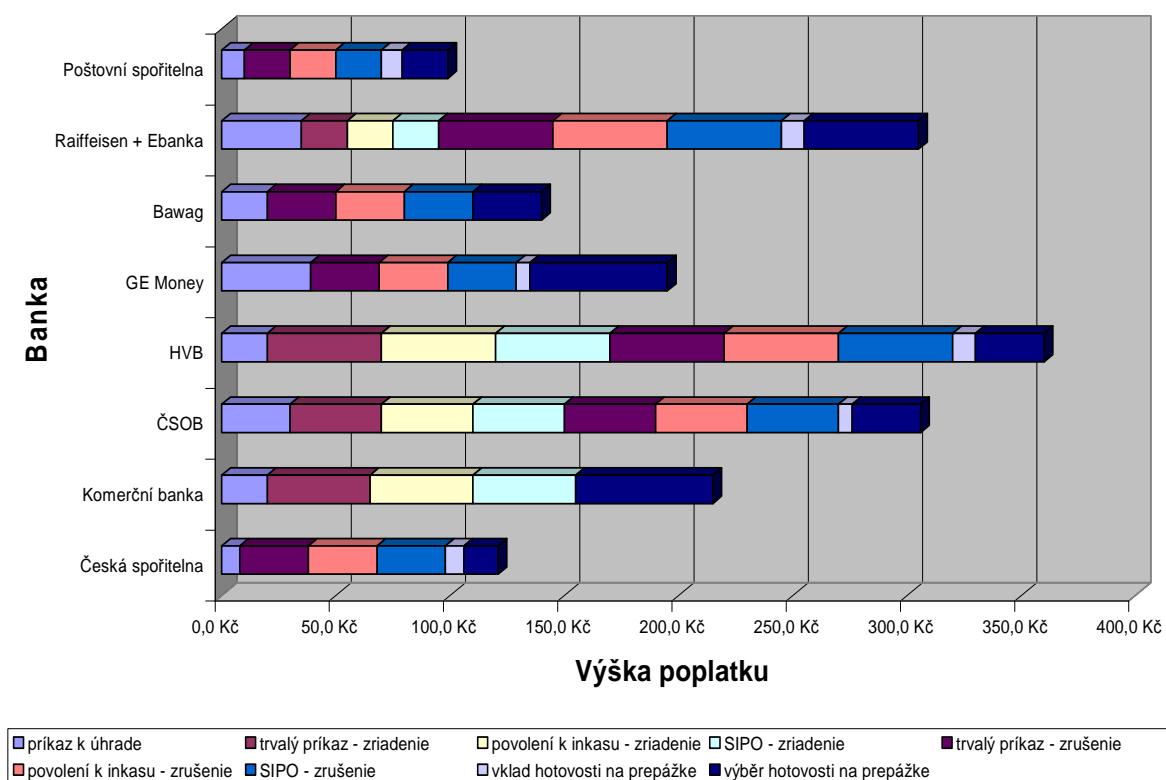
Elektronické bankovníctvo			Klasické bankovníctvo		
	Česká spořitelna	Slovenská sporiteľňa		Česká spořitelna	Slovenská sporiteľňa
príkaz k úhrade	2,0 Kč	2,5 Kč	príkaz k úhrade	8,0 Kč	10,0 Kč
príkaz k úhrade - fast	N/A	41,8 Kč	príkaz k úhrade - fast	45,0 Kč	83,7 Kč
príkaz k úhrade - expres	200,0 Kč	836,9 Kč	príkaz k úhrade - expres	200,0 Kč	1 673,7 Kč
trvalý príkaz - zriadenie	0,0 Kč	0,0 Kč	trvalý príkaz - zriadenie	0,0 Kč	0,0 Kč
povolení k inkasu - zřízení	0,0 Kč	0,0 Kč	povolení k inkasu - zřízení	0,0 Kč	0,0 Kč
SIPO - zriadenie	0,0 Kč	0,0 Kč	SIPO - zriadenie	0,0 Kč	0,0 Kč
trvalý príkaz - zrušenie	0,0 Kč	10,5 Kč	trvalý príkaz - zrušenie	30,0 Kč	20,9 Kč
povolenie k inkasu - zrušenie	0,0 Kč	10,5 Kč	povolenie k inkasu - zrušenie	30,0 Kč	20,9 Kč
SIPO - zrušenie	0,0 Kč	10,5 Kč	SIPO - zrušenie	30,0 Kč	20,9 Kč
výber hotovosti z bankomatu	6,0 Kč	5/28,5 Kč	vklad hotovosti na přepážke	8,0 Kč	10,0 Kč
			výber hotovosti na přepážke	15/45 Kč **	83,7 Kč

Tab. 6: Porovnanie poplatkov České spořitelny a Slovenskej Sporiteľne

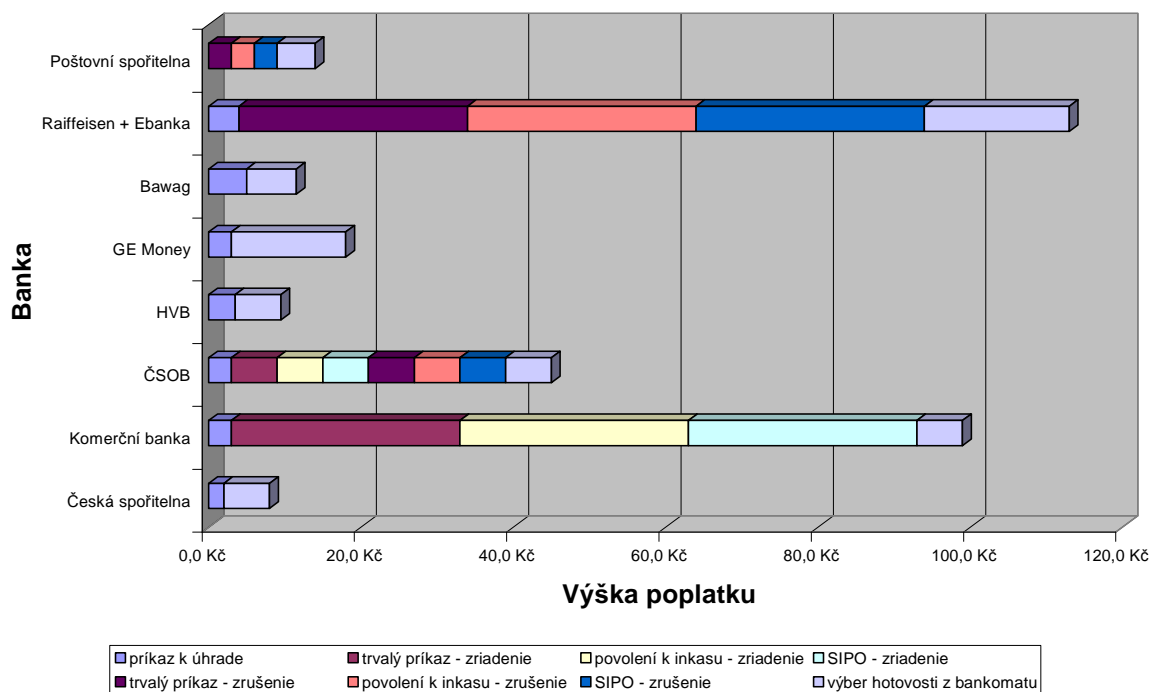
4.4 Namodelovanie poplatkov pri používaní rôznych druhov platobného styku

Na začiatok si uvedieme grafické porovnanie súčtu poplatkov v klasickom bankovníctve a v elektronickom bankovníctve – graf znázorňuje celkový súčet za jednotlivé položky poskytované bankami. Z grafov je napríklad jasne vidieť, ktorá banka má najdrahšie poplatky v každej z foriem bankovníctva. Pri bližšom preskúmaní vyplýva, ktorá banka sa

snaží svojich klientov motivovať k tomu, aby používali elektronické bankovníctvo a ktorá nie. Napríklad HVB Bank má jasne najdrahšie služby klasického bankovníctva, pri pohľade na poplatky za elektronické bankovníctvo je ale jasne vidieť, že má výrazne nižšie poplatky ako drvivá väčšina bánk (okrem ČS). Naproti tomu napríklad Raiffeisen Banka má jedny z najdrahších poplatkov v klasickom ale aj elektronickom bankovníctve. Ďalej vyplýva, že už tieto grafy naznačujú, že klasické bankovníctvo je drahšie, ako elektronické – súčet poplatkov za klasické bankovníctvo sa v najvyššej rovine pohybuje cez 350 Kč, kdežto najdrahšia banka v elektronickom bankovníctve má súčet blížiaci sa len 120-tim korunám.

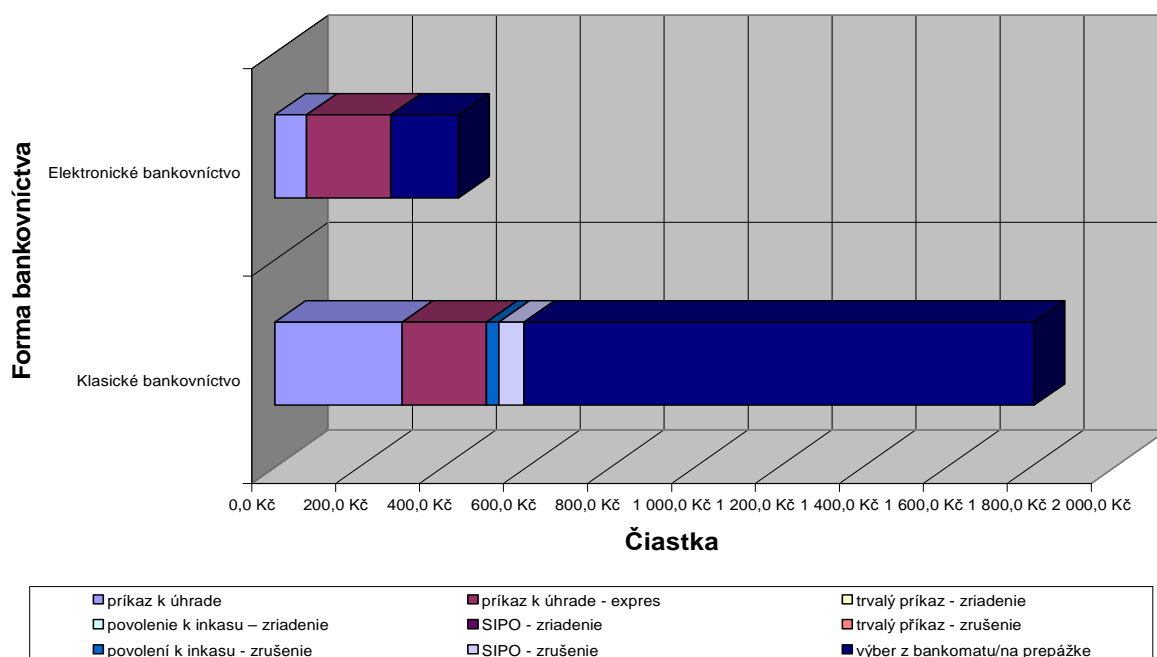


Graf 3: Poplatky za platobný styk – celkový súčet – klasické bankovníctvo

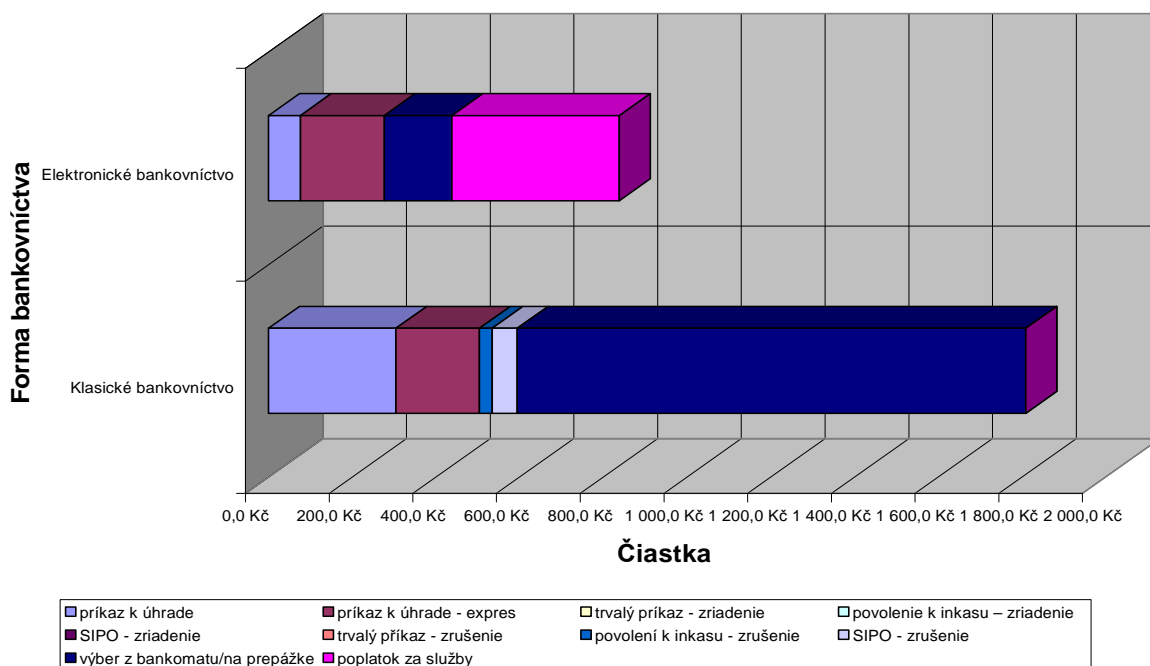


Graf 4: Poplatky za platobný styk – celkový súčet – elektronické bankovníctvo

Samotné namodelovanie poplatkov je prevedené na základe dotazníku, ktorý bol zodpovedaný 50 študentami MFF UK, konkrétne poslednej, ôsmej, otázky (dotazník viz príloha č. 1). Do dotazníku napísali počet jednotlivých operácií, ktoré urobia v rámci jedného roku (pôvodná idea bolo porovnanie jedného mesiaca, ale vzhľadom k tomu, že zriaďovanie a rušenie trvalých príkazov je prevádzkané len raz za čas, bol dotazník rozšírený, na kvalite dát to ale nič nemení). Z tohoto modelu nám vyšlo nasledujúce porovnanie (platí pre sadzobník najväčšej českej banky – ČS):



Samozrejme pri takomto porovnávaní je nutné zohľadniť aj to, že služby elektronického bankovníctva niečo stoja. Tento graf má relevanciu v prípade študentov – pretože tí za žiadnu z foriem elektronického bankovníctva neplatia. V prípade započítania poplatkov za jednotlivé služby (vzhľadom k tomu, že študenti v prieskume uviedli, že využívajú všetky služby elektronického bankovníctva, započítame poplatky za všetky formy):



Aj pri započítaní poplatkov za služby elektronického bankovníctva ale jasne dominuje finančná výhoda používania elektronického bankovníctva – a platí, že čím viac operácií klient prevádza, tým viac sa tento rozdiel prehlbuje. Pri ročnej bilancii bežný študent zaplatí vo forme elektronického bankovníctva len 24% nákladov klasického bankovníctva. U bežných občanov síce vychádza tento pomer „len“ na 46%, v tomto prípade by ale bolo nutné zohľadniť, že bežný občan má aj väčšie nároky a prevádza viac operácií, tým sa toto procento ešte zníži.

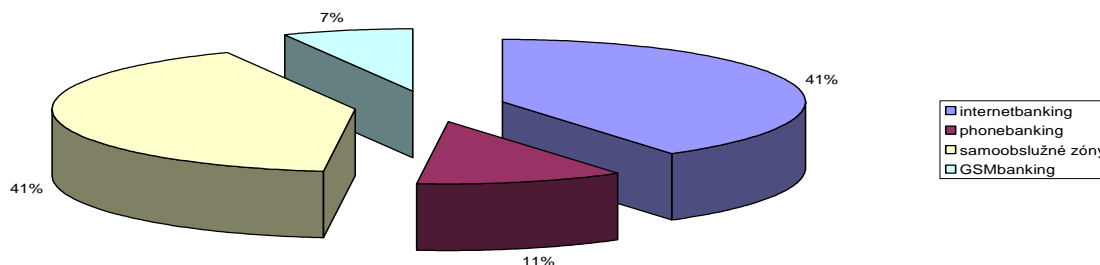
Z tejto modelácie je ale zrejmé, že klient (či už študent, alebo bežný občan) na používaní elektronického bankovníctva výrazne ušetrí, nehovoriac o výhodách, ktoré tu už boli zmienené – dostupnosť a hlavne časová nezávislosť.

Kapitola 5

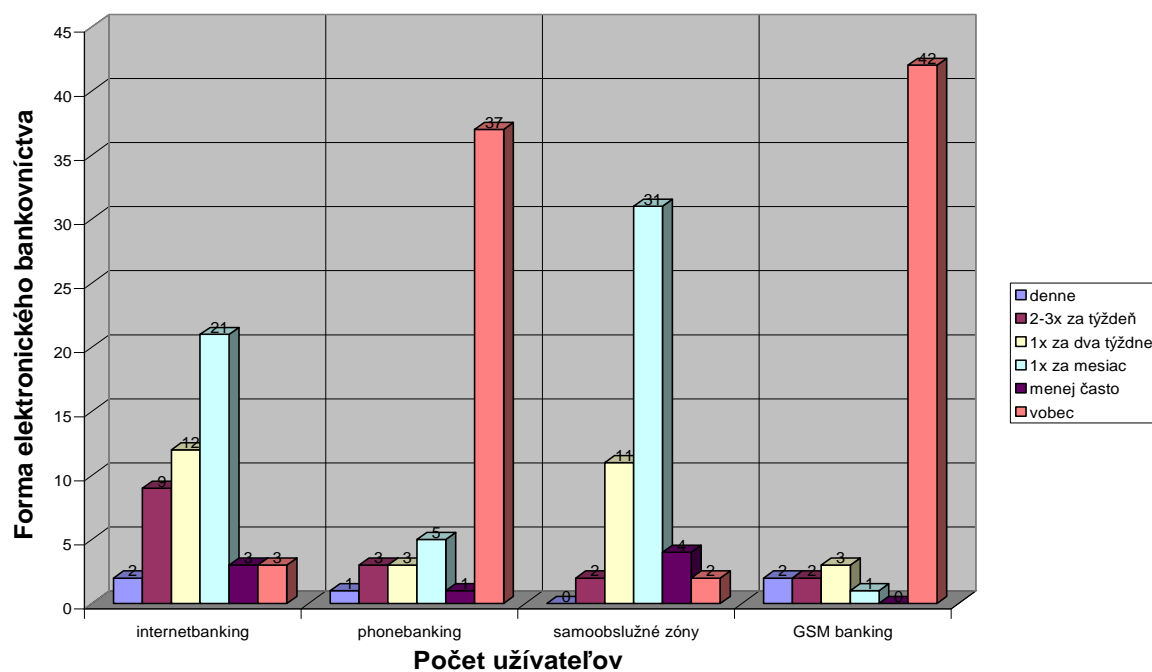
Prehľad o využívaní služieb medzi študentami MFF UK

Dotazník, ktorý tvorí prílohu č. 1, bol položený 50 študentom MFF UK, prevážne z rad študentov 2. a 3. ročníka finančnej, poprípadne obecnej matematiky. Z konečného hodnotenia bola vynechaná forma Home-banking, nakoľko túto študenti vôbec nevyužívajú a nikdy sa s ňou nestretli. Grafické výsledky tohoto prieskumu sú nasledujúce:

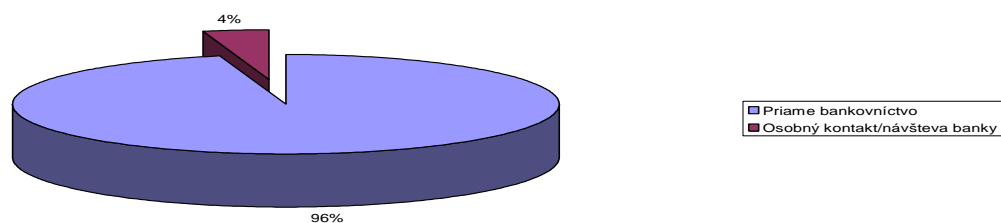
1. Akú formu elektronického bankovníctva používate?



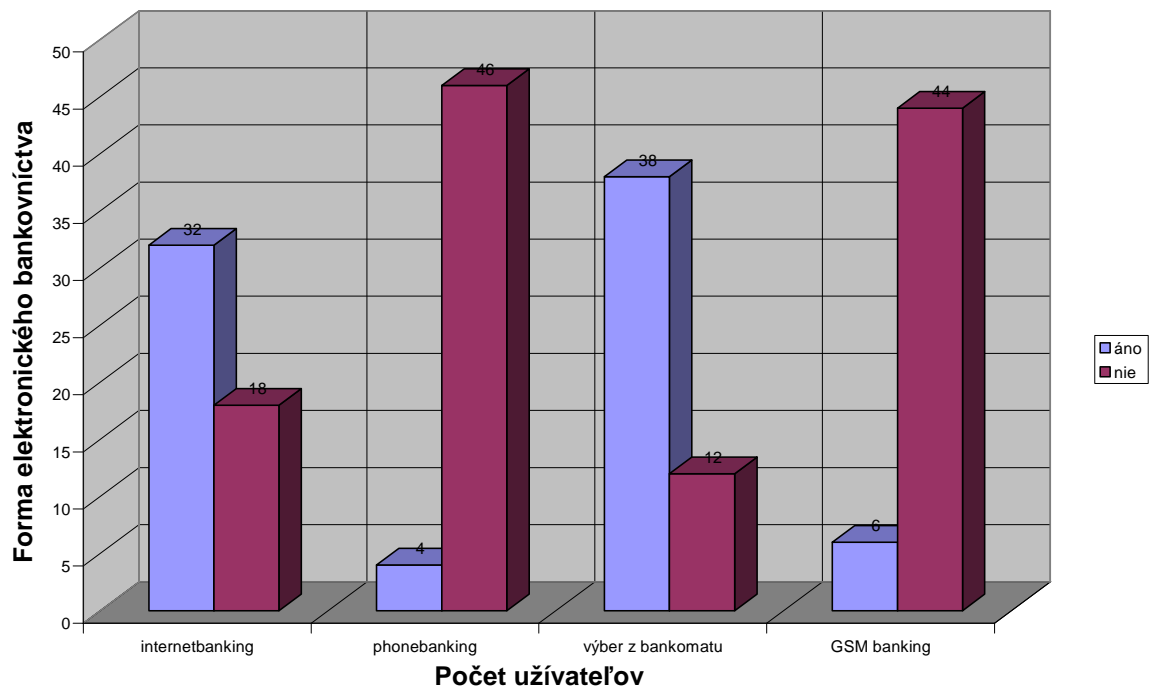
2. Ako často využívate nasledujúce služby (vyberte najpresnejšiu odpoveď):



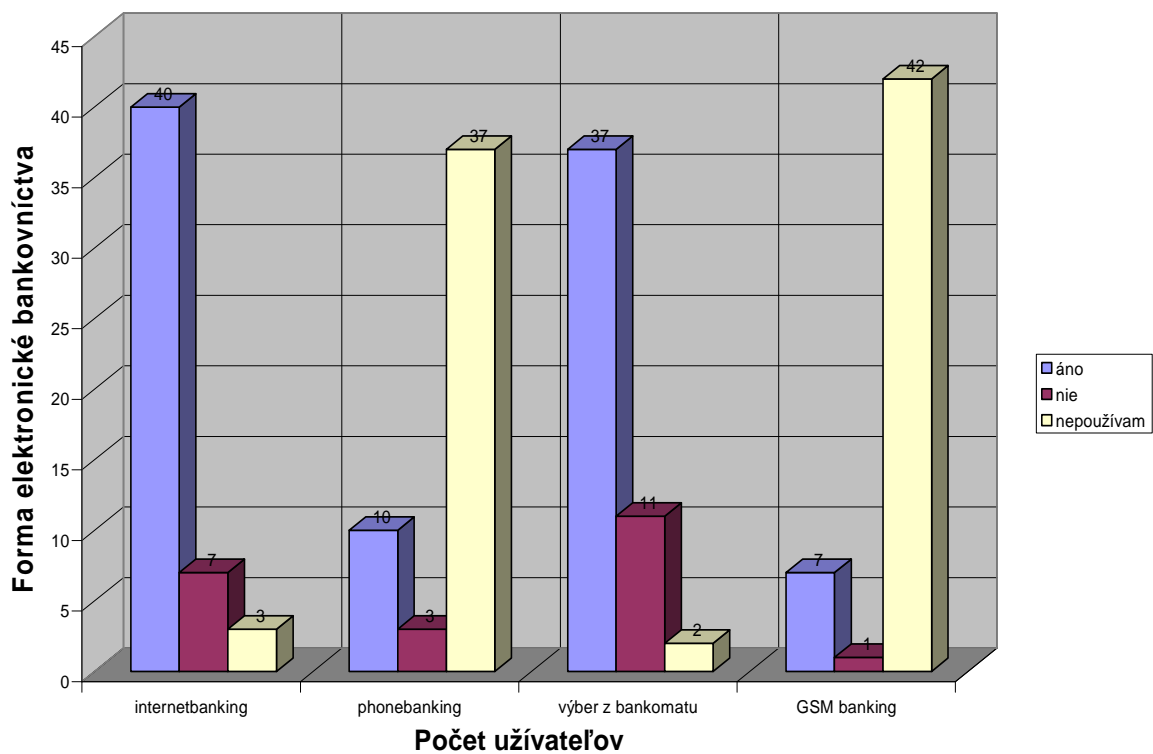
3. Čo využívate častejšie – priame bankovníctvo alebo klasickú „papierovú“ formu?



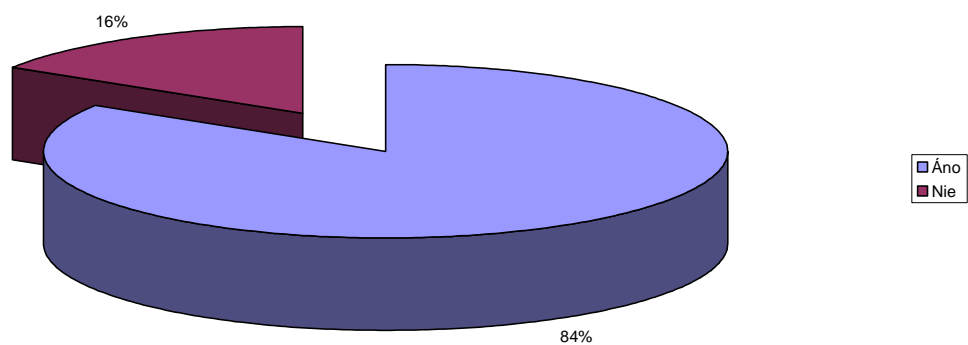
4. Väčšina bánk poskytuje všetky formy elektronického bankovníctva študentom zdarma. V prípade, že by ste za ne museli platiť, za ktoré formy ste ochotní si priplatiť?



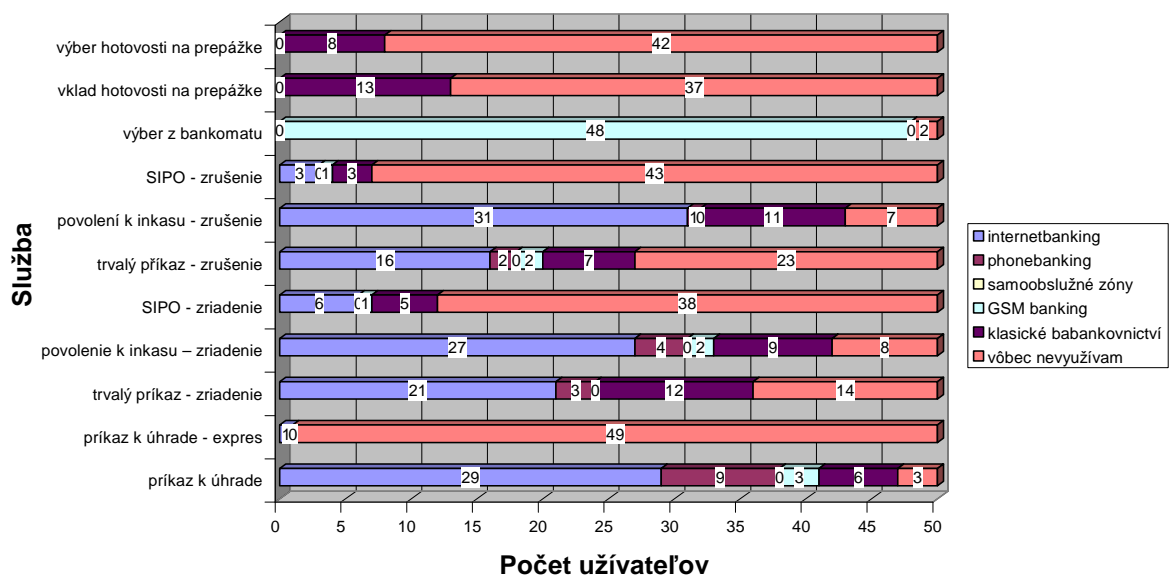
5. Ste spokojní s kvalitou služieb elektronického bankovníctva, ktorú Vaša banka poskytuje?



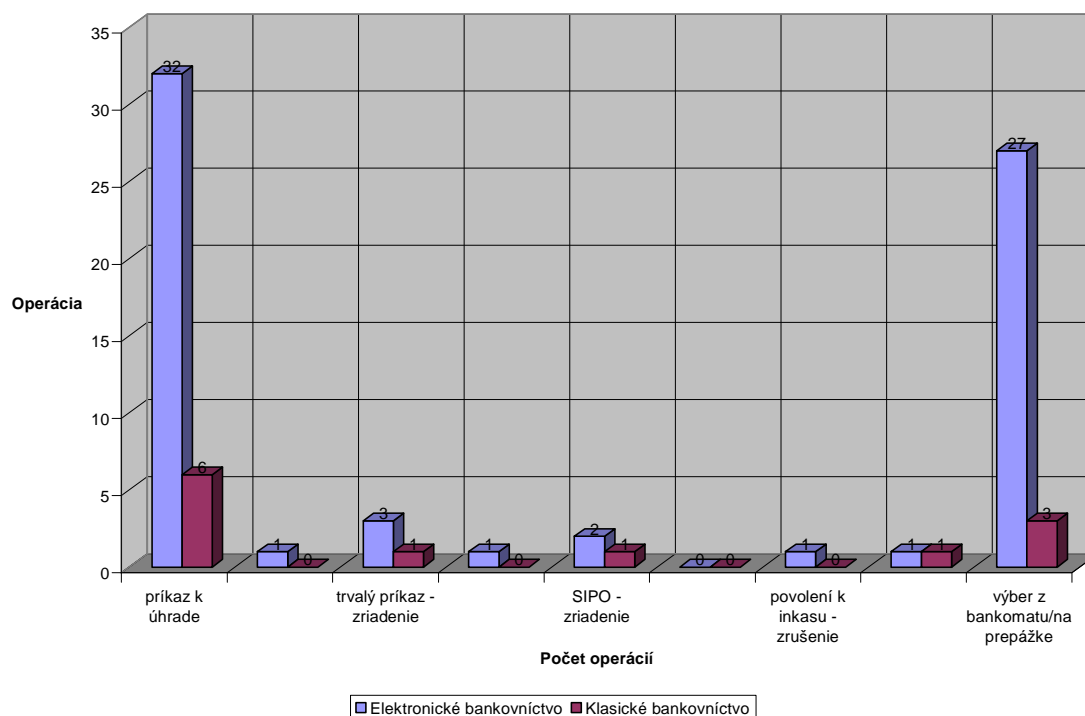
6. Boli by ste ochotní zmeniť banku kvôli horšej kvalite elektronického bankovníctva?



7. Ktorú z foriem bankovníctva využívate najčastejšie pre nasledujúce služby?



8. Koľkokrát využívate operácie z nasledujúcej tabuľky v rámci jedného mesiaca – v rámci elektronického a klasického bankovníctva?
(doplňte počet do každej z priehradok)



Pri analýze týchto výsledkov je patrné, že väčšina dotazovaných študentov sa dobre zhostila s najnovšími metódami elektronického bankovníctva a plyní, že aj keď poznajú všetky kanály, vo veľkej prevahe využívajú hlavne Internet-banking. Vzhľadom k tomu, že väčšina študentov z prieskumu býva na internátoch, kde je kvalitné a lacné pripojenie k internetu, je to logický záver. Prekvapivý výsledok nastal pri otázkach 4 a 6, kde v prvej zmienenej prieskum ukázal, že aj napriek tomu, že študenti majú napnuté financie, boli by ochotní si za Internet-banking a výbery z bankomatov priplatiť. V druhej zmienenej prekvapivo prevažuje časť študentov, ktorí by boli dokonca ochotní zmeniť banku v prípade, že by neboli spokojní so službami elektronického bankovníctva. Ďalšie otázky len potvrdili očakávania, že prevažuje používanie elektronického bankovníctva nad klasickým – kvôli časovej i finančnej úspore.

Záver

Cieľom tejto práce bolo podať komplexný pohľad na svet elektronického bankovníctva – z pohľadu opisného, nakoľko neexistuje žiadna novšia publikácia opisujúca tento rýchle sa rozvíjajúci druh zaobchádzania s peniazmi a taktiež z pohľadu skúmajúceho skutočnú výhodosť, či nevýhodosť priameho bankovníctva. Z konkrétnych dát napozorovaných prieskumom medzi študentami a konkrétnych sadzobníkových cien vyplynulo, že táto forma bankovníctva je pre občanov a študentov skutočne výhodná už pri malom počte operácií prevádzaných pomocou kanálov elektronického bankovníctva. Na základe týchto pozorovaní je možné doporučiť kombináciu služieb, pri ktorých bežný občan zaplatí najmenej.

Práca podáva pomocnú ruku aj tým, ktorí neboli doteraz komplexne zoznámení s kanálmi elektronického bankovníctva, s možným a štandardným zabezpečením ako aj aktuálnym prehľadom cien za tieto kanály. Je nutné podotknúť, že banky v ČR majú tendenciu sa prispôsobovať trhu a tlačiť ceny stále nižšie, preto sú tieto ceny aktuálne len v krátkom časovom intervale. Prihliadnuc k tejto tendencii a konštatovaniu pracovníkov bánk je ale zrejmé, že ceny sa zvyšovať nebudú, naopak pribudnú služby, ktoré budú úplne zadarmo.

Literatúra

- [1] Marvanová M., Schlossberger O.: *Platební styk*, Bankovní institut, a.s., 1998
- [2] http://www.cssi.cz/publ_si_clanek.asptyp=1&kod=169.doc
- [3] <http://www.raiffeisenbank.cz>
- [4] <http://www.kb.cz>
- [5] <http://www.csob.cz>
- [6] <http://www.csas.cz>
- [7] <http://www.hvb.cz>
- [8] <http://www.gemoney.cz>
- [9] <http://www.bawagbank.cz>
- [10] <http://www.postovnisporitelna.cz>
- [11] <http://www.hsbc.co.uk>
- [12] <http://www.ubs.com>
- [13] <http://www.bankofamerica.com>
- [14] <http://www.slsp.sk>

Prílohy

Príloha č. 1: Dotazník

1. Akú formu elektronického bankovníctva používate?

(možno označiť viac odpovedí)

internetbanking	<input type="checkbox"/>
phonebanking	<input type="checkbox"/>
samoobslužné zóny	<input type="checkbox"/>

2. Ako často využívate nasledujúce služby (vyberte najpresnejšiu odpoveď):

(možno označiť práve 1 odpoveď pre každý typ priameho bankovníctva)

	homebanking	internetbanking	phonebanking	samoobslužné zóny	GSM banking
denne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3x za týždeň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1x za dva týždne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1x za mesiac	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
menej často	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vobec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Čo využívate častejšie – priame bankovníctvo alebo klasickú „papierovú“ formu?

(označte práve 1 možnosť)

Priame bankovníctvo	<input type="checkbox"/>
Osobný kontakt/návšteva banky	<input type="checkbox"/>

4. Väčšina bánk poskytuje všetky formy elektronického bankovníctva študentom zdarma.

V prípade, že by ste za ne museli platiť, za ktoré formy ste ochotní si priplatiť?

(označte práve jednu možnosť)

	áno	nie
internetbanking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
phonebanking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
výber z bankomatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GSM banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ste spokojní s kvalitou služieb elektronického bankovníctva, ktorú Vaša banka poskytuje?
(označte práve jednu možnosť)

	áno	nie	nepoužívam
internetbanking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
phonebanking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
výber z bankomatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GSM banking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Boli by ste ochotní zmeniť banku kvôli horšej kvalite elektronického bankovníctva?
(označte práve jednu možnosť)

Áno	<input type="checkbox"/>
Nie	<input type="checkbox"/>

7. Ktorú z foriem bankovníctva využívate najčastejšie pre nasledujúce služby?
(možno označiť práve 1 odpoveď pre každý typ služby)

	internetbanking	phonebanking	samoobslužné zóny	GSM banking	klasické babankovníctví	vôbec nevyužívam
príkaz k úhrade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
príkaz k úhrade - expres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
trvalý príkaz - zriadenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
povolenie k inkasu – zriadenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIPO - zriadenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
trvalý príkaz - zrušenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
povolení k inkasu - zrušenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIPO - zrušenie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Výber z bankomatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vkład hotovosti na prepážke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
výber hotovosti na prepážke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Koľkokrát využívate operácie z nasledujúcej tabuľky v rámci jedného mesiaca – v rámci elektronického a klasického bankovníctva?
(doplňte počet do každej z priehradok)

príkaz k úhrade	
príkaz k úhrade - expres	
trvalý príkaz - zriadenie	
povolenie k inkasu – zriadenie	
SIPO - zriadenie	
trvalý príkaz - zrušenie	
povolení k inkasu - zrušenie	
SIPO - zrušenie	
výber z bankomatu/na prepážke	